



АДМИНИСТРАЦИЯ
ЕРШОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10 июня 2014 № 782 _____
г. Ершов

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений по договорам социального найма»

В соответствии с Федеральным законом №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Ершовского муниципального района от 25 ноября 2011 года №1538 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», на основании Устава Ершовского муниципального района Саратовской области, Устава муниципального образования город Ершов Ершовского муниципального района Саратовской области, администрация Ершовского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений по договорам социального найма», согласно приложению.
2. Отделу кадров, делопроизводства и контроля администрации Ершовского муниципального района обнародовать настоящее постановление.
3. Отделу по организационным вопросам, информатизации и взаимодействию с органами местного самоуправления администрации Ершовского муниципального района разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Ершовского муниципального района в сети Интернет и внести в Реестр государственных и муниципальных услуг.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации П.А. Громова.

Глава администрации

С.А. Зубрицкая

Приложение к постановлению
администрации Ершовского
муниципального района
Саратовской области
от 10 июня 2014 №_782__

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации об очередности предоставления жилых
помещений по договорам социального найма»**

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений по договорам социального найма» (далее – Регламент) администрацией Ершовского муниципального района (далее – администрация) определяет порядок, сроки и последовательность действий (далее – административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений по договорам социального найма в муниципальном образовании город Ершов (далее – муниципальная услуга) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Круг заявителей

1.2. Заявителем на предоставление муниципальной услуги могут быть граждане Российской Федерации, состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях из муниципального жилищного фонда по договорам социального найма либо их представители (далее – заявитель).

**Требования к порядку информирования о правилах
предоставления муниципальной услуги**

1.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), «Портал государственных и муниципальных услуг

(функций) Саратовской области» (www.pgu.saratov.gov.ru) (далее - Порталы), на официальном сайте администрации Ершовского муниципального района <http://www.ershov.sarpmo.ru>, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Сайт), на информационном стенде.

1.4. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется Отделом строительства, архитектуры и благоустройства администрации Ершовского муниципального района (далее – Отдел)»;

1.5. Место нахождения Отдела - г. Ершов, ул. Интернациональная, 7, каб. № 10;

Почтовый адрес - 413500, г. Ершов, ул. Интернациональная, 7;

Телефоны для справок - 8(845-64) 5-13-55;

Адрес электронной почты администрации:

e-mail: g.p.a72@yandex.ru ».

1.6. Специалисты Отдела осуществляют прием заявителей в соответствии со следующим графиком работы:

Понедельник - с 8.00. до 12.00., с 13.00. до 15.00.

Вторник - с 8.00. до 12.00., с 13.00. до 15.00.

Среда - с 8.00. до 12.00., с 13.00. до 15.00.

Четверг – не приемный день.

Пятница – с 8.00. до 12.00., с 13.00. до 15.00.

С 12.00 до 13.00 обеденный перерыв

Суббота - выходной день.

Воскресенье - выходной день.

1.7. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется *посредством индивидуального информирования:*

- при обращении Заявителя в устной форме лично и по телефону;

- при письменном обращении Заявителя, в том числе по почте, по электронной почте;

и публичного информирования:

- путем размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги;

- посредством размещения информации на Порталах и Сайте.

1.7.1. При обращении Заявителя в устной форме лично или по телефону специалист Отдела должен представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, при обращении по телефону сообщить наименование органа, в который позвонил Заявитель, затем в вежливой форме дать Заявителю полный, точный и понятный ответ о предоставлении

муниципальной услуги.

Продолжительность информирования каждого Заявителя составляет не более 15 минут.

В случае если в обращении Заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию специалиста Отдела, Заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При обращении Заявителя по телефону специалист Отдела должен сообщить Заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.7.2. При письменном обращении Заявителя, в том числе в виде почтовых отправлений или обращений по электронной почте, информирование осуществляется в письменном виде путем получения Заявителем письменного ответа, в виде почтовых отправлений или в форме электронного документооборота.

Информация предоставляется в простой, четкой форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ направляется способом, указанным в обращении в срок, не превышающий **30 дней** со дня регистрации обращения.

1.7.3. На информационных стендах Администрации размещается следующая информация:

- режим работы Отдела, график приема Заявителей, номера телефонов для справок, адрес Сайта, адрес электронной почты;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в процессе предоставления муниципальной услуги;
- текст Регламента.

1.7.4. На Сайте размещается следующая информация:

- адрес места нахождения Администрации, Отдела, номер телефона для справок, адрес электронной почты;
- режим работы Отдела и график приема Заявителей;
- порядок получения информации Заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих

деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст Регламента.

1.8. Лица, обратившиеся в Отдел непосредственно, путем обращений по электронной почте или с использованием средств телефонной связи, информируются:

- 1) о перечне документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, их комплектности (достаточности);
- 2) о правильности оформления документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги;
- 3) об источниках получения документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги;
- 4) о порядке, сроках оформления документов, возможности их получения;
- 5) об основаниях отказа предоставления муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений по договорам социального найма».

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальную услугу предоставляет администрация. Административные процедуры исполняются специалистами Отдела.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, государственные органы, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный районным Собранием Ершовского муниципального района Саратовской области.

Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:
1) предоставление заявителю информации об очередности предоставления

жилых помещений по договорам социального найма;
2) отказ в выдаче информации.

Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 10 дней с момента регистрации обращения, либо не более 15 минут на личном приеме у специалиста Отдела.

Перечень нормативных правовых актов

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

-Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 03.12.2011) («Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

-Законом Саратовской области от 28 апреля 2005 г. № 39-ЗСО «О предоставлении жилых помещений в Саратовской области» («Неделя области», № 29 (147), 05.05.2005, «Информационный бюллетень Саратовской областной Думы" № 26 (73), 2005 г., стр. 63).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.7. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги можно получить у специалистов Отдела лично, по телефону, на официальном портале администрации <http://ershov.sarmo.ru/>, региональном портале государственных и муниципальных услуг <http://pgu.saratov.gov.ru/> и федеральном портале государственных и муниципальных услуг <http://www.gosuslugi.ru/>.

Для получения муниципальной услуги заявитель самостоятельно представляет в Отдел следующие документы:

2.7.1. при обращении устно:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя;
- документ, подтверждающий полномочия представителя гражданина.

2.7.2. при обращении письменно:

- заявление;
- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность заявителя;
- копию документа, подтверждающего полномочия представителя

гражданина.

2.8. В случае направления заявления в электронном виде оно должно быть заполнено согласно представленной на Порталах форме.

2.9. Документы, указанные в пункте 2.7 Административного регламента, могут быть представлены в администрацию лично, направлены в электронной форме через Порталы, а также могут направляться по почте. Днем обращения за предоставлением муниципальной услуги считается дата получения документов Отделом. Обязанность подтверждения факта отправки документов лежит на заявителе.

2.10. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления, государственных органов, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](#) Федерального закона 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.11. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством не предусмотрено.

Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.12. Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) заявление не подписано или подписано представителем заявителя,

полномочия которого не подтверждены;

2) заявление не содержит данных о заявителе, позволяющих его идентифицировать;

3) заявитель не поставлен на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях из муниципального жилищного фонда по договорам социального найма.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги и оказываются организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

2.13. В перечень необходимых и обязательных услуг, предусматривающий обращение самого заявителя в иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, входит обращение заявителя в органы нотариата для заверения копий предоставляемых документов.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

2.14. Предоставление муниципальной услуги является бесплатным.

Порядок, размер и основания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.15. Размер платы за необходимые и обязательные услуги определяется в следующем порядке:

в отношении необходимых и обязательных услуг, предоставляемых учреждениями и организациями независимо от организационно-правовой формы, индивидуальными предпринимателями, устанавливается ими самостоятельно с учетом окупаемости затрат на их оказание, рентабельности работы организации, уплаты налогов и сборов, при этом размер платы за оказание необходимой и обязательной услуги не должен превышать экономически обоснованные расходы на ее оказание.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса для предоставления муниципальной услуги

2.16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги – 15 минут.
Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – 10 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.17. Требования к размещению и оформлению помещения Отдела, предоставляющего муниципальную услугу:

прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах);

присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей;

в присутственных местах размещаются стенды с информацией для заявителей;

помещение Отдела должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

присутственные места оборудуются системой кондиционирования воздуха либо вентилирования;

наличие доступных мест общего пользования (туалетов).

2.18. Требования к местам для ожидания.

Места ожидания приема у специалиста Отдела должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 2 мест.

Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.19. Требования к оформлению входа в здание.

Центральный вход в здание администрации должен быть оборудован вывеской, содержащей следующую информацию:

наименование;

место нахождения;

режим работы;

телефонный номер для справок.

2.20 Требования к местам для информирования, получения информации и заполнения необходимых документов.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах;

стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и письменными принадлежностями.

2.21. Требования к местам приема заявителей.

В Отделе выделяются места для приема заявителей.

Кабинет Отдела должен быть оборудован вывесками с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием;

времени перерыва на обед.

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.22. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) обеспечение возможности направления запроса в уполномоченные органы по электронной почте;

4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном Интернет-сайте администрации;

5) обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей портала государственных и муниципальных услуг Саратовской области.

Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

3) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействия), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры выполняемые специалистом отдела:

3.1.1. при обращении заявителя устно:

- прием документов;
- проверка документов;
- уточнение номера очереди заявителя в списке граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма;
- сообщение номера очереди заявителю.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя устно является обращение заявителя к специалистам отдела по вопросу о предоставлении информации об очередности.

Специалисты отдела в течение пятнадцати минут проверяют документы, уточняют номер очереди заявителя в списке граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма при соблюдении требований, указанных в пункте 2.7. Административного регламента, сообщают номер заявителю, либо отказывают в предоставлении информации об очередности

3.1.2. при обращении заявителя письменно либо в электронной форме:

- регистрация заявления о предоставлении информации об очередности (далее – заявление);
- рассмотрение заявления и документов;
- уточнение номера очереди заявителя в списке граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма;
- подготовка заявителю информации об очередности предоставления жилых помещений по договорам социального найма и направление ее заявителю почтой либо в электронной почте.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя письменно является поступление заявления и документов в Отдел.

Заявление регистрируется в Отделе в течение одного рабочего дня с даты поступления его в Отдел.

В течение десяти рабочих дней с даты регистрации заявления в Отделе специалисты отдела проверяют документы, уточняют номер очереди заявителя в списке граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, осуществляют подготовку письменной информации об очередности, либо об отказе в выдаче информации об очередности и

направляют ее в адрес заявителя.

Блок-схема алгоритма предоставления муниципальной услуги приведена в приложении к Регламенту.

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

Порядок осуществления текущего контроля соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятием решений, полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги в Отделе осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги в Отделе. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается распоряжением администрации, положением о структурном подразделении, должностными инструкциями.

4.2. Плановые проверки осуществляются должностным лицом администрации в соответствии с планом работы, внеплановые проверки осуществляются в соответствии с распоряжением администрации.

Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается главой администрации.

При проведении плановых, внеплановых проверок осуществляется контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги. Показатели полноты и качества предоставления муниципальной услуги определены пунктом 2.22 настоящего Регламента.

4.3. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению гражданина).

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Саратовской области.

4.5. Персональная ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях.

4.6. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной

услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц.

5.1. В случае нарушения прав заявителей они вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги во внесудебном или судебном порядке. Заявление об обжаловании подается в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, является конкретное решение, действие (бездействие) должностного лица при предоставлении муниципальной услуги с принятием, совершением (допущением) с которым не согласно лицо, обратившееся с жалобой.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления необходимых для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной

услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается:

в случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, полное наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

в случае если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Отдела или должностного лица администрации, а также членов их семьи, начальник Отдела либо глава администрации оставляет без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом (копия такой жалобы с сопроводительным письмом может быть направлена в органы внутренних дел по месту нахождения заявителя);

если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, ее направившему, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Отдела или руководитель администрации принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

в случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса невозможно дать без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя с жалобой в письменной

форме.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.6. Запись заявителей на личный прием руководителей осуществляется при личном обращении или при обращении по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайтах и информационных стендах администрации.

5.7. Специалист, осуществляющий запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

Получатель муниципальной услуги может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях должностных лиц, нарушении положений Административного регламента, обратившись с жалобой лично или направив письменное обращение, или в форме электронного документа жалобу (претензию):

первому заместителю главы администрации;
главе администрации.

5.8. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. Жалоба заявителя в письменной форме должна содержать следующую информацию:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), полное наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя, сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

личную подпись и дату.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправлений допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.10. настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.12. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги в судебном порядке.

5.13. Заявитель вправе обратиться в суд с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Приложение
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги
«Предоставление информации об
очередности предоставления жилых
помещений по договорам
социального найма»

